Omgaan met moeilijke mensen

**Opleidingsdata**

http://www.stichtingkoel.nl/images/icon_date.jpgdo 17 maart

http://www.stichtingkoel.nl/images/icon_time.jpg19.00-22.00

**Locatie**

http://www.stichtingkoel.nl/images/icon_location.jpg

|  |  |
| --- | --- |
| Geaccrediteerde uren | 3 |
| Maximum aantal deelnemers | 24 |

**Prijs**

http://www.stichtingkoel.nl/images/icon_money.jpg€ 125,-

**Bijzonderheden**

**Competenties**

Communicatie  
Samenwerking  
Maatschappelijk handelen

**Omschrijving**

**“Een weerbarstige carpaccio”**

Moeilijke of lastige mensen zijn er altijd en overal. Ze zijn er in verschillende soorten, maten en verschijningsvormen. Soms ongedurig, lomp, emotioneel, in paniek, onder invloed of ronduit onbeschoft en zelfs agressief. Ze hebben echter allemaal een ding met elkaar gemeen en dat is: ze willen NU wat van je ... en nemen geen genoegen met minder (zo lijkt het in eerste instantie). Zonder het vaak van jezelf te weten, heeft jouw gedrag veel invloed op het gedrag van de ‘moeilijke mens’. Het betreft dan de manier waarop je verbaal communiceert en welk gedrag je hierbij laat zien. Hoe dit elkaar wederzijds beïnvloedt en op welke wijze de moeilijke mens door jou te beïnvloeden is, is de kern van deze boeiende, interactieve training.

**Leerdoelen**

* Vergroten van inzicht in (eigen) gedrag
* Effectiever omgaan met het eigen gedrag, in moeilijke situaties met lastige mensen
* Effectiever inzetten van verbale en non-verbale technieken
* Beperken en voorkomen gedragsescalaties
* Beter en effectiever leren omgaan met lastige mensen

**Inhoud**

* Achtergronden en aanleiding van deze scholing “omgaan met lastige mensen”
* Functioneren van het menselijk brein (reptielenbrein, zoogdierenbrein en cognitieve brein)
* Waarom zijn moeilijke mensen moeilijk?
* Typen en soorten moeilijke mensen en hun logische gedragingen (interactief met de cursisten)
* Wat zijn de effecten van het eigen gedrag op moeilijke mensen (oefening): herkennen en beïnvloeden
* Het “IJsberg-model” ,   De “Shitstorm” en “De aap op je schouder”(.. die er vanaf moet!).
* De 5+1 aanpak

**Docent**

* Dhr. Marcel Hoogerheide